

Relatório de Impacto Global 2023



Índice

- 1** Sobre o relatório
- 2** Governança
- 3** Impacto social na Zendesk
- 4** Sustentabilidade ambiental
- 5** Nossa cultura e nossos valores
- 6** Apêndice de dados

Sobre o relatório

[Voltar ao índice](#)

O Relatório de Impacto Global 2023 é o quarto relatório anual sobre nosso progresso ambiental, social e de governança (ESG).

Como empresa, desempenhamos um papel fundamental na criação de um mundo sustentável onde todos possam prosperar. E continuamos comprometidos em mostrar nosso progresso em nossas iniciativas de ESG.

Os dados compartilhados neste relatório estão limitados às operações da empresa para o ano fiscal 2023 (1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, salvo indicação em contrário). Os dados neste relatório podem conter números aproximados ou arredondados, conforme as melhores medições disponíveis para nós.

A Zendesk formaliza a supervisão de questões ambientais, sociais e de governança convocando

nosso comitê de líderes seniores de ESG para fornecer orientação e revisão das prioridades nessa área. Essas prioridades e o progresso também são revisados pelo Comitê de Auditoria do Conselho de Gerentes da Zendesk.

O conteúdo deste relatório é pautado pelas normas do Índice Global de Relatórios (GRI), pelo Padrão de Software e Serviços do Sustainable Accounting Standards Board (SASB) e pelo Pacto Global da ONU (UNGC). As métricas de desempenho estão disponíveis no apêndice. As métricas e dados quantitativos não são baseados em princípios contábeis geralmente aceitos e não foram auditados. A inclusão de informações e dados neste relatório não indica que tais informações ou dados sejam relevantes para a Zendesk para fins de leis de valores mobiliários aplicáveis ou de outras disposições.

A liderança sênior e as principais partes interessadas da Zendesk participaram da revisão e da validação das informações aqui contidas. Este relatório, em sua totalidade, não foi assegurado por terceiros. As instâncias de garantia de terceiros são indicadas.

Este relatório utiliza algumas marcas e marcas de serviço para fins de referência.



Mensagem do nosso CEO

Na Zendesk, nossa responsabilidade vai além de atender clientes, funcionários e acionistas: ela abrange nossa comunidade global e o meio ambiente. Nossa dedicação a um serviço excepcional está integrada em todos os aspectos do nosso negócio, desde os produtos que criamos até as comunidades que impactamos e as experiências dos clientes que enriquecemos.

Em 2023, demos continuidade ao nosso compromisso com a diversidade, a equidade, a inclusão e o pertencimento. Sabemos que ter uma força de trabalho diversificada na Zendesk, que reflita nossos clientes e os consumidores que eles atendem, ajuda nossa empresa a prosperar. Para apoiar nossos esforços de equidade, tomamos a dianteira em equidade salarial e transparência, publicando proativamente as faixas salariais de todos os cargos a nível global.

Além disso, nosso estudo anual independente de equidade salarial garante uma remuneração justa e equitativa para toda a nossa força de trabalho.

Nossas iniciativas de impacto social aproveitaram as habilidades dos funcionários, o poder de nossos produtos e nossos recursos coletivos de maneira eficaz para ajudar várias organizações sem fins lucrativos em todo o mundo. Durante as duas Semanas de Impacto Global, em abril e outubro, os funcionários da Zendesk contribuíram com tempo e habilidades para projetos de serviço comunitário, tanto pessoalmente quanto virtualmente. Nosso programa Tech for Good resolveu quase 700 mil tickets de suporte, fornecendo informações essenciais aos beneficiários de nossos parceiros. Além disso, nossa iniciativa de capacitação

Agentes de Mudança ajudou os graduados certificados pela Zendesk a gerarem novos salários estimados em US\$ 1,7 milhão.

Na frente ambiental, fizemos um progresso substancial. Mantivemos a neutralidade de carbono para operações de produtos e viagens de funcionários, e alcançamos 100% de uso de energia renovável nos escritórios. Nossas metas de redução de emissões foram validadas pela iniciativa Science-Based Targets, reforçando nosso compromisso com a ação climática. Além disso, fomos reconhecidos pelo USA Today como um dos dez principais líderes climáticos dos Estados Unidos. Esses esforços de sustentabilidade não apenas tornam o mundo um lugar melhor, mas também aumentam a eficiência e a resiliência em nossos negócios.

Com a divulgação do quinto relatório de impacto global, renovamos nosso compromisso com essas iniciativas essenciais. Entendemos que ser um cidadão corporativo responsável é fundamental para criar e manter a confiança com todos os acionistas e é bom para nossos negócios.



“Na Zendesk, nossa responsabilidade vai além de atender clientes, funcionários e acionistas: ela abrange nossa comunidade global e o meio ambiente.”

Tom Eggemeier
CEO, Zendesk



Sobre a Zendesk

Na Zendesk, nossa missão é fornecer um serviço excepcional para cada pessoa no planeta. Como líder do setor em experiências do cliente, ajudamos as empresas a reunir o melhor dos agentes de IA, da automação do fluxo de trabalho e dos agentes humanos para clientes e funcionários. Com nosso software e expertise, as empresas prestam serviços que aumentam a fidelidade do cliente e geram receita a um custo reduzido. Saiba mais em www.zendesk.com.br.

Alinhamento das metas de desenvolvimento sustentável

Na Zendesk, acreditamos que desempenhamos um papel na abordagem de alguns dos maiores desafios do mundo. Ao longo deste relatório, enfatizamos onde nossas ações e impactos se alinham com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.



Governança

[Voltar ao índice](#)

Nossa prioridade é fornecer um serviço excepcional, baseado em práticas éticas e responsáveis. Temos o compromisso de implementar políticas e práticas sólidas de governança que apoiem nossos funcionários, clientes e comunidades mais amplas. Nosso foco em uma governança corporativa cuidadosa é fundamental para promover um ambiente propício ao comportamento ético, à integridade e à supervisão.

Acreditamos firmemente que, para alcançarmos um crescimento estável e de longo prazo, precisamos melhorar regularmente nossa pegada ambiental e o impacto nas comunidades em que operamos. Nosso [comitê ESG](#) fornece governança e supervisão e garante a coordenação e a implementação de práticas recomendadas em várias funções de governança, risco e conformidade na Zendesk.



Ética

Na Zendesk, agir eticamente também é fundamental. É por isso que, em 2023, sob a orientação de nosso novo VP de Integridade, Risco de Governança e Conformidade, atualizamos nosso Código de Conduta para descrever explicitamente o que significa fazer parte de uma empresa responsável. O Código inclui diretrizes de conduta ética, proibições de suborno e corrupção e diretrizes para a conformidade com leis e regulamentos internacionais. Ele também fornece acesso à nossa linha direta de denúncias anônimas para a comunicação de violações.

Em consonância com nossa intenção de promover uma cultura de conformidade proativa, adicionamos novas seções ao Código de Conduta para reforçar a comunicação e incentivar o compartilhamento de inteligência de risco.

Juntamente com o Código de Conduta revisado, reformulamos nosso conjunto de políticas corporativas, incluindo nossa Política Global Antissuborno e Anticorrupção, Política de Denúncias, e Política Global de Comércio e Sanções. Essas políticas, aprovadas e sujeitas a supervisão e relatórios regulares do Comitê de Auditoria da Zendesk, facilitam o gerenciamento eficaz de riscos e a conformidade em um mercado global.

Também nos apoiamos no poder da inteligência artificial (IA) responsável em 2023, atualizando nossa abordagem de governança de IA para casos de uso de produtos e funcionários. Avaliamos o cenário regulatório em evolução, publicamos uma declaração de nossa visão para a construção de uma IA responsável e começamos a consolidar nossa abordagem entre todas as partes interessadas de IA.

Nossos módulos obrigatórios de treinamento de conformidade abrangem áreas como gerenciamento de riscos, assédio, privacidade, segurança, anticorrupção e antifraude. Todos os funcionários são obrigados a concluir esses módulos. Continuamos a desenvolver treinamento para alinhar os cenários desses módulos com cenários de risco relevantes. Nossa Política Global Antissuborno e Anticorrupção garante que todos os funcionários e executivos da Zendesk, além de terceiros que trabalham em nosso nome, cumpram totalmente as diversas leis anticorrupção, incluindo a lei americana Foreign Corrupt Practices Act, a lei britânica UK Bribery Act e outras leis razoavelmente equivalentes nos países em que operamos. A política aborda práticas comerciais típicas, oferecendo orientação sobre quando elas podem se tornar impróprias ou ilegais. Ela esclarece que a Zendesk não oferece nem aceita subornos ou propinas e que não toleramos nenhuma forma de corrupção.

Como uma empresa comprometida com altos padrões de conduta legal e ética nos negócios, apoiamos a eliminação da escravidão moderna e do tráfico de pessoas conforme descrito na Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas. Também esperamos que os fornecedores compartilhem do nosso compromisso com os direitos humanos e com a igualdade de oportunidades no local de trabalho e que cumpram nossa Política de Direitos Humanos. O Código de Conduta proíbe qualquer atividade ilegal ou antiética por qualquer um de nossos diretores, executivos, funcionários ou consultores. Além disso, apoiamos regularmente organizações (por meio de voluntariado, doações e produtos) que se alinham com nossa missão de promover a dignidade, a inclusão e o respeito a todas as pessoas.

"A facilidade e a tranquilidade são essenciais para nossos funcionários no ambiente de negócios global. Não dificultaremos as coisas para o pessoal por causa da ameaça de alguns infratores, mas pediremos colaboração para criarmos as condições para que os infratores não prosperem".

Dra. Hemma R. Lomax

VP, Conselheira geral associada, Integridade, Governança, Risco e Conformidade



Privacidade de dados e confiança

A confiança é a essência do relacionamento com os clientes. Nossos clientes, que vêm de diversos setores como saúde, serviços financeiros, governo e tecnologia, nos confiam numerosas informações pessoais.

Sob orientação da direção jurídica, do conselho de privacidade e da direção de proteção de dados, a Zendesk visa seguir as práticas recomendadas do setor para garantir a segurança e a privacidade dos dados. Nosso Comitê de Auditoria supervisiona regularmente os programas de privacidade. Além disso, temos um diretor de confiança e segurança (CTSO) que conduz a estratégia, a política e os processos para garantir a segurança. Para combater as ameaças à segurança cibernética, a equipe do CTSO lidera o trabalho de detectar, combater e responder a esses perigos.

Mantemos a diretoria atualizada sobre quaisquer ameaças potenciais aos negócios e sobre como planejamos gerenciá-las. O Comitê de Auditoria fornece atualizações frequentes à Diretoria sobre esses riscos.

Temos várias certificações de segurança, incluindo SOC 2 Tipo II, ISO 27001, ISO 27018, ISO 27701, HDS e autorização do FedRAMP para Software como Serviço de Baixo Impacto (LI-SaaS). Isso confirma nossa dedicação em garantir segurança de alto nível para os dados dos clientes.

Temos orgulho de nosso programa global de proteção e privacidade de dados, que nos esforçamos continuamente para melhorar. Nossa equipe de privacidade colabora com as partes interessadas multifuncionais da empresa para reforçar uma cultura de privacidade.



"Confiança e segurança formam a base de nossos relacionamentos com os clientes. Fortalecemos essa base mantendo rigorosamente um robusto quadro de controle e promovendo uma cultura de gerenciamento de risco proativo."

Vinay Patel

Diretor de confiança e segurança
Zendesk



O [Zendesk Trust Center](#) oferece detalhes abrangentes sobre como mantemos a confiança do cliente com padrões de segurança e privacidade. Também damos aos clientes a opção de escolher a região onde os dados são hospedados, de acordo com a Política de Hospedagem de Dados Regionais.

Os recursos de gerenciamento de acesso, como alertas de login e autenticação de dois fatores, fazem parte do nosso serviço, juntamente com o armazenamento seguro de dados e ferramentas para que os usuários controlem os dados. Na Zendesk, confiamos em nossa infraestrutura de segurança, que é revisada por especialistas independentes, para ajudar os clientes a criar um ambiente seguro para as informações.

Para saber mais, visite o [Trust Center](#).

Impacto social na Zendesk

[Voltar ao índice](#)

Através de programas de impacto social, ativamos recursos para promover missões de parceiros sem fins lucrativos e capacitamos funcionários para que sejam cidadãos globais ativos. Concentramos esforços em áreas que se adaptam ao nosso perfil. Através de doações da Fundação Zendesk, da transmissão de conhecimento dos programas de engajamento de funcionários e de doações de produtos do programa Tech for Good, fizemos uma diferença tangível em nossa comunidade global.

Fatos rápidos

Mais de US\$ 2 milhões concedidos em 2023 pela Fundação Zendesk

60 organizações sem fins lucrativos receberam doações da Fundação Zendesk, incluindo 15 vencedores do Prêmio Tech for Good Impact

US\$ 99,8 mil doados a mais de 1.300 organizações sem fins lucrativos por meio da campanha anual de doação de funcionários no fim do ano

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Fundação Zendesk

Financiada com uma porcentagem da receita, a Fundação Zendesk busca conectar os recursos da Zendesk com organizações sem fins lucrativos que abordam problemas sociais complexos. Desde 2015, a Zendesk e a Fundação Zendesk doaram mais de US\$ 17 milhões para organizações em todo o mundo que estão fomentando a comunidade, promovendo a resiliência em tempos de crise e criando caminhos de carreira em tecnologia.

"Na Zendesk, sabemos que causamos mais impacto quando desenvolvemos relacionamentos sólidos com parceiros sem fins lucrativos, entendemos seus desafios específicos e os apoiamos com recursos distintos. Com parcerias autênticas, nós nos esforçamos para capacitar nossa rede de organizações sem fins lucrativos."

Megan Trotter

VP, Impacto social e sustentabilidade,
Presidente, Fundação Zendesk



Promovendo a comunidade

Em 2023, a Fundação Zendesk apoiou organizações sem fins lucrativos que visam apoiar suas comunidades e ajudar as pessoas a prosperar. Combinamos as doações da Fundação e os funcionários voluntários com o objetivo de construir comunidades onde quer que estejamos.

Este ano, a Fundação Zendesk concedeu uma doação à [Second Harvest Japan](#) para apoiar seus esforços, e nossos funcionários de Tóquio se voluntariaram embalando caixas de refeições e pacotes de alimentos para famílias necessitadas.

Criar oportunidades em carreiras de tecnologia

O programa Agentes de Mudança da Zendesk apoia organizações sem fins lucrativos que estão fornecendo programas de qualificação e certificação para abordar a lacuna de oportunidades para pessoas negras, mulheres e outros grupos marginalizados ou negligenciados.

Por meio do Agentes de Mudança, a Fundação Zendesk doa licenças de software Zendesk e exames de certificação gratuitos visando preparar os participantes para carreiras em CX. Os parceiros sem fins lucrativos fornecem currículos padronizados e ferramentas adicionais para equipar os alunos para o sucesso, inclusive acesso a computadores, treinamento de habilidades essenciais, preparação para entrevistas de emprego e aconselhamento de carreira.

Promoção da resiliência

A triste realidade é que crises e desastres acontecem com mais frequência do que deveriam, sejam eles naturais ou causados pelo homem. É por isso que investimos em organizações que fornecem ajuda imediata em situações de crise e defendem os direitos humanos e a saúde.

Em 2023, a Fundação Zendesk apoiou a World Central Kitchen (WCK) e seus esforços para combater a fome e a pobreza em tempos de conflito, crise e desastres naturais.

A organização teve sucesso na criação de programas que cobrem várias necessidades da rede social, incluindo cozinha limpa, segurança alimentar e saneamento, educação culinária e construção de sistemas alimentares resilientes.



Voluntariado

O voluntariado é uma parte fundamental da cultura da Zendesk, e nosso foco este ano foi desenvolver oportunidades de voluntariado presencial e virtual que permitissem aos funcionários da Zendesk conhecer, dar suporte e se conectar com pessoas da comunidade. Em 2023, funcionários de 20 países continuaram a investir seu tempo e experiência em causas com as quais se preocupam, oferecendo mais de 4.900 horas de voluntariado ao longo do ano.

Relatório de Impacto Global

Em 2023, realizamos as duas Semanas de Impacto Global inaugurais, uma em abril e outra em outubro. Durante esse período, zendeskianos de todo o mundo se uniram para ser uma força do bem em nossas comunidades.

"Investir meu tempo no trabalho de impacto social é uma maneira incrível de retribuir à sociedade, conhecer pessoas que pensam como eu e trabalhar em causas maiores para o bem. O envolvimento traz muita positividade aos meus dias, além de alimentar bons relacionamentos no trabalho, criando confiança e engajamento em todos os níveis."

Sahitya Pidaparthi

Assistente executiva sênior,
Gestão do programa de desenvolvimento
de produto, Melbourne



Durante as duas semanas, os funcionários compareceram pessoal e virtualmente para oferecer seu tempo a organizações sem fins lucrativos com as quais se importam. Veja abaixo alguns destaques:

- Em Manila, os funcionários embalaram 1.800 refeições para 180 crianças em colaboração com a Rise Against Hunger Philippines (Reação contra a fome nas Filipinas).
- Em Cracóvia, os funcionários fizeram uma parceria com a Akademia Przyszłości para ensinar crianças a criar projetos de arte e jogos usando ferramentas de programação interativa Scratch.
- No Team4Tech, os funcionários da Bay Area, de Singapura e da Índia trabalharam em equipes multifuncionais para desenvolver soluções de marketing e tecnologia para uma organização sem fins lucrativos sediada na Índia.

Voluntariado pro bono

Por meio de nosso programa de Voluntários Pro Bono, preenchemos a lacuna entre as necessidades das organizações sem fins lucrativos e nossa experiência comercial, conectando as habilidades dos funcionários a demandas específicas. Essas oportunidades pro bono não apenas enriquecem a experiência dos funcionários, mas também têm um impacto profundo em nossos parceiros sem fins lucrativos. Além disso, muitas dessas oportunidades apoiam alguns dos parceiros com produtos patrocinados do programa Tech for Good. Ao apoiar esses parceiros, os funcionários podem ter uma sólida compreensão de nossos produtos e, ao mesmo tempo, utilizá-los para benefício da sociedade.

Voluntariado pro bono em números

156

Número total de voluntários

1.739

Número total de horas pro bono

US\$ 365.190

Valor total do voluntariado pro bono

28

Número total de organizações sem fins lucrativos apoiadas

15

Número total de países que sediam as organizações sem fins lucrativos

40

Número total de contratos

Visão geral do Tech for Good

O programa Tech for Good da Zendesk fornece software gratuito, concede licenças e transmite conhecimento para organizações sem fins lucrativos que tratam de problemas sociais urgentes. Aproveitando nossa tecnologia, os beneficiários do Tech for Good estão escalando serviços para acelerar seu apoio às comunidades necessitadas.

Impacto do Tech for Good 2023	
	113 Organizações sem fins lucrativos apoiadas
	US\$ 10,5 mi em software doado
	81 Agentes de mudança certificados
	902 mil Beneficiários sem fins lucrativos apoiados
	85% Pontuação média de CSAT
	694 mil Tickets resolvidos
	US\$ 1,7 mi Salários de agentes de mudança recebidos



Veja abaixo quatro casos de uso do Zendesk Tech for Good para organizações sem fins lucrativos em 2023:

1. O projeto Signpost do IRC é uma plataforma digital inovadora que visa ajudar comunidades afetadas por crises em todo o mundo. Fornece informações vitais, muitas vezes salvadoras de vidas, nos idiomas locais, para ajudar as pessoas a acessar os serviços e tomar decisões informadas. Utilizando o recurso de suporte multilíngue do Zendesk, o Signpost criou centros de ajuda em mais de 20 países, garantindo o mais amplo alcance dentro de 48 horas após qualquer crise. Como resultado, a organização multiplicou suas operações por dez em apenas três anos. Em 2023, o Signpost alcançou mais de 60 milhões de pessoas, o que lhe rendeu o Prêmio de Campanha de Ação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU em 2023.

2. O Spring ACT apoia sobreviventes de violência doméstica com respostas urgentes de suporte ao cliente. Usando um chatbot, essa equipe dedicada de nove funcionários em tempo integral e cerca de 80 voluntários pode fornecer suporte confidencial 24 horas a sobreviventes de violência doméstica, independentemente de onde estiverem no mundo. Conhecido como "Sophia", esse canal de suporte sempre ativo conecta instantaneamente os sobreviventes com as informações e os recursos necessários para que entendam seus direitos, colem provas e busquem ajuda.

3. O Information Technology Disaster Resource Center (ITDRC) simplificou seu processo de prestação de assistência para salvar vidas em emergências aproveitando os recursos do Zendesk Guide. Os voluntários agora podem encontrar informações atualizadas sobre políticas organizacionais, recursos de treinamento e equipamentos de campo disponíveis para uso. Em momentos de urgência, esse portal de autoatendimento ajuda o ITDRC a reduzir a carga sobre a equipe, eliminar o atrito e, em última análise, ser mais eficaz na realização do trabalho.

4. A Urban Alchemy (UA), uma organização que oferece assistência e apoio a comunidades desfavorecidas, coleta, encaminha e visualiza dados usando o Zendesk, permitindo melhores respostas e mais impacto. Como parte do projeto CIRCLE, a equipe recebe e responde a todas as chamadas não violentas para o 911 relacionadas com falta de moradia, saúde mental e dependência. Eles contam com o Zendesk para coletar informações sobre cada chamada, encaminhá-las para os médicos nas ruas e avaliar os resultados. Equipados com esse valioso feedback, eles podem atender melhor a comunidade à medida que a organização cresce.

Prêmio Tech for Good Impact Awards

Em 2023, o Tech for Good organizou o segundo prêmio anual Impact Awards, um programa aberto de solicitação de doações que convida organizações sem fins lucrativos de todo o mundo a apresentar seus programas e solicitar o suporte do software Zendesk. Dezenove membros do Comitê Global de Impacto Social da Zendesk analisaram mais de 300 inscrições. Depois, a equipe de Impacto Social da Zendesk reduziu o grupo para 15 beneficiárias.

Cinco organizações beneficiárias receberam doações de US\$ 50.000 e 10 receberam entre US\$ 5.000 e US\$ 25.000. Todas as 15 também receberam software Zendesk gratuito. Todas as organizações explicaram com sucesso como a suíte de produtos de suporte ao cliente da Zendesk ajudaria a escalar operações, aumentar eficiências, capacitar mais clientes ou gerar um impacto maior.

Vencedores do prêmio Tech for Good Impact Award 2023

AMER	LATAM
StreetCode Academy Closegap IssueVoter WellMoney SYE Initiative	Fundación Compromiso Laboratoría Tierra Grata
EMEA	APAC
WAVE myAgro Solidaridad Fairfood International	Passerelles Numériques Migrasia Medical Pantry

Agentes de mudança da Zendesk

As cinco principais beneficiárias do Impact Awards deste ano participarão do programa de treinamento profissional da Fundação Zendesk, Agentes de mudança. O programa oferece ajudas, materiais de aprendizado Zendesk, software gratuito e exames de certificação para organizações sem fins lucrativos que atendem comunidades carentes. Com a meta de gerar US\$ 10 milhões em salários de novas contratações até o final de 2024, o programa de treinamento profissional será significativamente ampliado este ano com a inclusão dessas cinco novas beneficiárias.

“O acesso aos cursos de certificação Zendesk é um recurso importante para os aprendizes obterem certificações em alta demanda que ajudam no progresso profissional e na visibilidade como profissionais de tecnologia.”

Matt Velez

Diretor executivo, National
Instructors Institute da [NPower](#)



As beneficiárias do programa Agentes de mudança de 2023 incluem:

Fundación Compromiso: oferece treinamento gratuito de capacitação e empregabilidade para pessoas com mais de 16 anos que enfrentam barreiras socioeconômicas na América Latina

Laboratoria: capacita mulheres na América Latina a desenvolverem suas carreiras no setor de tecnologia

Passerelles Numériques (PN): fornece capacitação e oportunidades de emprego para tirar jovens vulneráveis da pobreza no Vietnã, Camboja, Filipinas e Madagascar

StreetCode Academy: oferece formação tecnológica gratuita para pessoas negras e indígenas nos EUA para que possam acessar a economia da inovação

West Africa Vocational Education (WAVE): enfrenta a crise de desemprego juvenil na África Ocidental, oferecendo treinamento em habilidades e acesso a oportunidades de emprego



O grupo de 2023 se juntará aos nossos participantes sem fins lucrativos de 2022, que incluem

KindWork	Nova York, EUA
Jobcare	Dublin, Irlanda
The Asia Foundation Skills to Work Program	Três programas nas Filipinas, Malásia e Índia
Nairobites	Nairobi, Quênia
NPower	sediada em Nova York, com vários locais nos EUA
Somas Projetos Sociais	São Paulo, Brasil
Instituto da Oportunidade Social (IOS)	Sediada em São Paulo, com unidades em todo o Brasil
African Refugee Development Center (ARDC)	Atendimento a refugiados e solicitantes de asilo em Israel
Women in Technology (WITU)	Uganda



Desde 2022, o programa Agentes de mudança alcançou os seguintes marcos:

175
alunos formados

137
novos agentes certificados

US\$ 4 MI

em salários totais recebidos pelos formados até o momento

Sustentabilidade ambiental

[Voltar ao índice](#)

Estamos enfrentando uma crise climática global que afeta todos os países, empresas e pessoas. De acordo com o mais recente relatório do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), [Relatório sobre a Lacuna de Emissões](#), o mundo está tendo recordes alarmantes de emissões e temperatura, e as emissões globais de gases de efeito estufa (GEE) devem cair drástica e rapidamente para atingir a meta de temperatura de 1,5 °C estabelecida pelo [Acordo de Paris](#).

Na Zendesk, acreditamos que as empresas desempenham um papel fundamental na criação de um planeta sustentável e próspero. É por isso que temos o compromisso de descarbonizar toda a nossa cadeia de valor e contribuir para um futuro alinhado ao 1,5 °C. Com nossa estratégia "Reduzir, mitigar e acelerar", integramos a sustentabilidade ambiental

aos principais aspectos de nossos negócios. Isso inclui o espaço de trabalho, o desenvolvimento de produtos, as operações na nuvem, o gerenciamento da cadeia de suprimentos e as viagens de funcionários. Fora da empresa, ajudamos a escalar soluções climáticas inovadoras e tecnologias essenciais para a transição da sociedade para o zero líquido.

Implementamos metas climáticas ambiciosas para impulsionar ações impactantes e gerar resultados mensuráveis. Em 2023, estabelecemos novas metas de redução de emissões alinhadas ao 1,5 °C, que foram validadas e aprovadas pela iniciativa Science-Based Target (SBTi). Esse compromisso garante a redução das emissões na velocidade e na escala mais necessárias para o planeta.

	Reduzir as emissões da cadeia de valor em alinhamento com a ciência mais recente
	Mitigar as emissões globais comprando compensações de carbono de alta qualidade
	Acelerar as tecnologias de remoção de carbono e a transição para uma economia de zero emissões líquidas

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Metas públicas	Definições	Status
100% energia renovável	Anualmente, comprar energia renovável e certificados equivalentes à quantidade de eletricidade que usamos nos escritórios pelo mundo.	Alcançada
<u>Produto neutro em carbono</u>	Anualmente, reduzir ao máximo as emissões de GEE geradas pelas operações de escritório e pelo desenvolvimento de produtos da Zendesk (por exemplo, engenharia de produtos, hospedagem de dados e operações em nuvem). Compensar quaisquer emissões remanescentes ou não passíveis de abatimento usando créditos de carbono de alta qualidade.	Alcançada
<u>Viagens neutras em carbono</u>	Anualmente, reduzir ao máximo as emissões de GEE geradas pelas viagens de negócios, deslocamentos e escritórios domésticos dos funcionários da Zendesk. Compensar quaisquer emissões remanescentes ou não passíveis de abatimento usando créditos de carbono de alta qualidade.	Alcançada
Compra de remoção de carbono de 2023 a 2030	<u>Em parceria com a Frontier e a Watershed</u> , adquirir um portfólio diversificado de tecnologias de engenharia de remoção de carbono promissoras por meio de acordos de compra ¹ .	No caminho certo
<u>1,5 °C Metas baseadas na ciência</u>	Temos o compromisso de reduzir as emissões absolutas de GEE dos Escopos 1 e 2 dos escritórios em 84,2% até 2030, em relação ao ano-base de 2019. Temos o compromisso de continuar com o consumo ativo anual de eletricidade 100% renovável até 2030. Temos o compromisso de que 68,4% de nossos fornecedores por emissões, abrangendo bens e serviços adquiridos e bens de capital, tenham metas baseadas na ciência até 2027.	Aprovado pela SBTi. No caminho certo

Somos reconhecidos como um dos 10 principais líderes climáticos pelo USA Today e classificados como **Bronze** pela **EcoVadis**.



¹Acordos de compra são contratos para comprar a remoção de carbono no futuro a um preço predeterminado, uma vez entregue.

Redução das emissões

No compromisso de combater as mudanças climáticas, nossa principal responsabilidade é reduzir as emissões em nossa cadeia de valor. Embora nossos negócios tenham continuado a crescer, nossa intensidade de carbono (medida pelo total de emissões / milhão de dólares de receita) diminuiu 18% de 2020 a 2023. Essa redução reflete nossos esforços para integrar os objetivos de sustentabilidade na estratégia e nas operações principais.

Emissões de GEE de 2023 por escopo (toneladas métricas de CO2e)

● Escopo 1	243	(0,4%)
● Escopo 2 (baseado no mercado)	0	(0%)
● Escopo 3	60.287	(99,6%)



Sustentabilidade no local de trabalho

Nossos escritórios alugados e espaços de trabalho conjunto são centros onde os funcionários colaboram e se conectam pessoalmente. Em 2023, mais funcionários optaram por uma configuração de trabalho híbrida, usando espaços de escritório para aprimorar o suporte ao cliente e impulsionar o crescimento dos negócios.

Selecionar escritórios ambientalmente sustentáveis

À medida que atualizamos e expandimos o portfólio global de escritórios, o desempenho da sustentabilidade é um fator crucial na escolha de novos locais. Em 2023, tomamos a decisão estratégica de mudar o escritório de Melbourne para um edifício mais contemporâneo com alto desempenho ambiental.

O edifício apresenta características avançadas de sustentabilidade, incluindo:

- Classificação 4 estrelas em desempenho Green Star pelo Green Building Council da Austrália
- Funciona com energia 100% renovável
- Certificado de neutralidade de carbono

Alinhar-se aos padrões de construção ecológica líderes mundiais e melhorar a eficiência energética

Mantemos os mais altos padrões de sustentabilidade tanto no projeto quanto na construção dos escritórios. Em 2023, nosso escritório em Cracóvia recebeu duas certificações de construção verde reconhecidas mundialmente: Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Gold e WELL Gold, demonstrando nosso profundo compromisso com a sustentabilidade e a saúde dos funcionários. Os edifícios com certificação LEED e WELL otimizam o uso de recursos naturais, minimizam seu impacto sobre as mudanças climáticas e promovem a saúde e o bem-estar humanos.

Nosso escritório em Cracóvia é um dos poucos espaços para locatários na Polônia que buscam essas certificações ambiciosas. Até o momento, é a quarta instalação de escritório certificada em WELL na Polônia, e é o primeiro projeto na Polônia a obter um certificado WELL de acordo com a versão mais recente do WELL Building Standard.



Além disso, colaboramos com nossos proprietários e parceiros locais de serviços públicos para identificar e implementar medidas de economia de energia destinadas a reduzir as emissões.

Por exemplo, o escritório de Madison, Wisconsin, nos EUA, fez uma parceria com a empresa de gerenciamento de energia [Focus on Energy](#) para analisar o uso de energia do escritório.

Identificamos oportunidades significativas para economizar energia, como ajustar os pontos de ajuste de aquecimento e resfriamento, ajustar os tempos de inicialização e recuo e alterar o modo de ocupação nos fins de semana e feriados.

Continuar alcançando 100% de energia renovável

Continuamos a atingir 100% de energia renovável nos escritórios globais, inscrevendo-nos nos programas de tarifas verdes das concessionárias locais e adquirindo Certificados de Atributos Energéticos (EACs) de alta qualidade. Fazemos isso porque acreditamos que temos um papel fundamental a desempenhar na aceleração da transição da energia limpa e da descarbonização da rede. Por isso nos juntamos à Clean Energy Buyers Alliance (CEBA): para colaborar com outros líderes corporativos e catalisar movimentos em todo o setor.



Nosso programa Flex Office

Para melhorar o acesso dos funcionários remotos ao trabalho flexível, em 2023, implementamos um programa Flex Office com um novo parceiro de espaço de trabalho flexível, [Upflex](#). Essa nova parceria nos ajudará a expandir o acesso a espaços de coworking sob demanda em mais de 10.000 locais em 135 países.

Esperamos que, com o programa, os funcionários possam encontrar espaços de trabalho seguros, convenientes e ecologicamente corretos perto de casa, colaborar com os colegas e conectar-se com os clientes com uma pegada de carbono minimizada pelo deslocamento. Além disso, a Upflex planta uma árvore para cada reserva que faz, o que é uma forma importante de mitigar a mudança climática.

Viagens de funcionários

Desde 2022, alcançamos a neutralidade de carbono nas viagens de negócios, nos deslocamentos e nas emissões associadas ao fato de nossos funcionários trabalharem em casa.

Após a pandemia, há uma crescente necessidade comercial de se reunir pessoalmente com colegas de trabalho e clientes, e muitas restrições de viagem foram suspensas. Na Zendesk, continuamos dedicados a oferecer uma variedade de alternativas que vão muito além do âmbito digital.

Assim, em 2023, implementamos diretrizes de viagens sustentáveis para aumentar o compromisso com viagens de negócios neutras em carbono. Integradas à nossa política atualizada de Viagens e Despesas (T&E), essas diretrizes ajudam os funcionários a fazer escolhas conscientes, enfatizando as viagens de negócios essenciais e priorizando as opções de transporte com baixo teor de carbono.

Aqui estão os destaques notáveis:

	A sustentabilidade ambiental é um dos principais objetivos da política de T&E.
	Os funcionários da Zendesk são incentivados a preferir reuniões e eventos virtuais quando possível e optar por métodos de transporte mais sustentáveis ao planejar viagens.
	Recomendações específicas de sustentabilidade são incluídas para cada tipo de viagem, incluindo transporte aéreo, terrestre e acomodações.

Produto e engenharia

Todos os produtos da Zendesk são neutros em carbono. Alcançamos a neutralidade de carbono reduzindo as emissões geradas pelo escritório e pelas operações de produtos da Zendesk e compensando quaisquer emissões restantes ou não passíveis de abatimento usando créditos de carbono de alta qualidade.

Redução das emissões de produtos por meio de parceria, otimização e eficiência

Nossas emissões de produtos provêm principalmente da engenharia de nuvem e da hospedagem de dados. Em 2022, começamos a migrar muitas de nossas cargas de trabalho para instâncias alimentadas por processadores Graviton da AWS. Isso nos permitiu otimizar os custos de infraestrutura e melhorar a eficiência ao mesmo tempo em que aumentava o desempenho da nuvem e reduzia as emissões de carbono.

Ao usar as instâncias baseadas em Graviton da AWS com eficiência energética, melhoramos o desempenho em até 30%, reduzimos os custos em até 42% e obtivemos uma melhor sustentabilidade ambiental, ao mesmo tempo em que aumentamos a capacidade de inovação.

Embora tenhamos migrado o aplicativo principal para instâncias baseadas no Graviton da AWS, nossa jornada de eficiência continua. Queremos expandir a adoção de instâncias baseadas no Graviton da AWS em toda a frota, melhorando a eficiência energética e o desempenho das cargas de trabalho na nuvem.

"Como empresa de SaaS que opera na nuvem pública, reconhecemos que uma parte significativa de nossas emissões de Escopo 3 vem do uso da nuvem. No entanto, não vemos isso como um desafio, mas como uma oportunidade de fazer a diferença. Com otimização estratégica, conseguimos reduzir nossa pegada de carbono na nuvem. Acreditamos firmemente que a otimização do uso da nuvem vai além da estratégia de negócios, é uma prova de nosso compromisso com o meio ambiente."

David Boothroy

VP de engenharia de software
na Zendesk



Compromisso com a IA sustentável

À medida que a Zendesk apresenta mais produtos e recursos de IA, incluindo o Zendesk AI e a IA avançada, queremos que essas inovações sejam desenvolvidas e implantadas de forma responsável e apoiem nosso compromisso de produto neutro em carbono.

Temos o compromisso de minimizar a pegada de carbono de nossos produtos e recursos de IA, por isso implementamos uma estratégia de IA sustentável. Isso implica trabalhar com fornecedores de nuvem para obter insights mais claros sobre o impacto da IA, adotando práticas ecológicas de engenharia e incorporando considerações de sustentabilidade em nosso Código de Conduta Empresarial relacionado à IA.

Uma oportunidade significativa e imediata de promover uma IA ambientalmente responsável é garantir a transparência em relação ao seu impacto ambiental.

É por isso que, em 2023, realizamos uma análise aprofundada do impacto de carbono das nossas soluções de IA. Essa avaliação incluiu as emissões de carbono geradas durante a criação e a utilização do Zendesk AI, bem como as emissões economizadas por meio da automação e da simplificação das atividades de CX.

Neste ponto de inflexão da revolução da IA, reconhecemos que temos a responsabilidade de garantir que nossa tecnologia contribua para um futuro sustentável e de baixo carbono. Queremos que mais empresas se juntem a nós nessa jornada, por isso publicamos um guia que descreve as principais ações a serem tomadas pelas empresas. Sabemos que isso é apenas o começo e, à medida que continuarmos a medir e reduzir o impacto ambiental de nossos produtos de IA, compartilharemos mais aprendizados com comunidades e clientes.



Estimamos que o recurso de macros sugeridas do Zendesk AI economizou quase 20 milhões de minutos do tempo dos agentes para nossos clientes desde seu lançamento em outubro de 2021. Também ajudou a reduzir mais de 600 tCO₂e de emissões de carbono, quase cinco vezes a pegada de carbono original do produto.

Sustentabilidade da cadeia de suprimentos

No processo de compras, esperamos que os fornecedores ajam com os mais altos padrões éticos de acordo com nosso [Código de Conduta do Fornecedor](#) e que colaborem conosco na jornada coletiva de sustentabilidade.

O ano de 2023 foi um grande progresso para a sustentabilidade da cadeia de suprimentos. [A SBTi aprovou nossa meta de envolver 68,4% de nossos fornecedores para que estabeleçam as próprias metas baseadas na ciência até 2027.](#) No fim de 2023, cerca de 18% de nossos fornecedores (por emissões) estabeleceram metas aprovadas pela SBTi e cerca de 11% se comprometeram a estabelecer metas nos próximos anos.

Para atingir essa meta, montamos um grupo de trabalho interno composto por líderes multifuncionais e criamos uma estratégia de sustentabilidade da cadeia de suprimentos. A estratégia inclui:

1. Incorporar a sustentabilidade nas operações e decisões de sourcing e compras.

Incluindo Metas Baseadas na Ciência (SBT) nas atividades de Solicitação de Proposta (RFP) e procedimentos de avaliação e testando um conjunto de disposições de sustentabilidade, queremos enviar uma mensagem aos fornecedores de que a sustentabilidade é uma prioridade para a Zendesk. Pretendemos aproveitar os requisitos contratuais para motivar os fornecedores a adotar práticas sustentáveis.

2. Permitir que os fornecedores estabeleçam metas e façam progressos compartilhando ferramentas e recursos.

Reconhecemos que os fornecedores variam em sua capacidade e preparação para enfrentar os desafios climáticos, e temos o compromisso de envolvê-los em seus níveis atuais de progresso, ao mesmo tempo em que os capacitamos a tomar outras medidas. Em 2024, planejamos realizar webinars instrutivos para orientar os fornecedores sobre a definição de metas e fornecer recursos úteis na plataforma de compras.

3. Aumentar a transparência dos dados da cadeia de valor para garantir a responsabilidade.

A definição de metas é apenas a primeira etapa. O mundo precisa transitar das promessas para um progresso mensurável. Portanto, pedimos aos fornecedores que publiquem os dados de sua pegada de carbono e o progresso da redução de emissões. Além disso, no início de 2024, fizemos uma pesquisa com nossos principais fornecedores para obter insights mais profundos sobre sua capacidade de relatar dados de emissões específicas de produtos. Esses dados são vitais para medir nosso progresso de descarbonização do Escopo 3.

Esperamos que, ao estabelecer metas, nossos fornecedores não apenas reduzam as emissões associadas aos produtos ou serviços que fornecem à Zendesk, mas também inspirem os próprios fornecedores e comunidades a priorizar a sustentabilidade. Juntos, nosso objetivo é criar um efeito multiplicador substancial.

Compensação e remoção de carbono

Para alcançar um futuro com zero emissões líquidas, precisamos utilizar todas as soluções existentes e, ao mesmo tempo, promover o desenvolvimento de tecnologias promissoras e emergentes.

Compra de créditos de carbono de alta qualidade

Além de reduzir as emissões, adquirimos um portfólio diversificado de créditos de redução e prevenção de carbono para compensar as emissões residuais associadas aos nossos produtos e às viagens dos funcionários. Os créditos originam-se de projetos de mitigação climática prontamente implementáveis, incluindo áreas como eficiência energética, energia renovável e conservação e restauração da natureza.

Além de abordar a mudança climática, nossos projetos estão criando benefícios sociais e econômicos substanciais para as comunidades locais. Esses impactos positivos incluem a redução da perda de biodiversidade, a melhoria do acesso à água limpa, o avanço da igualdade de gênero e a geração de oportunidades de trabalho dignas. Dessa forma, também estamos contribuindo para muitos dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS).

Ao mesmo tempo em que reconhecemos os benefícios ambientais, sociais e econômicos, também reconhecemos as falhas inerentes ao mercado voluntário de carbono e o crescente escrutínio sobre ele. Nós nos dedicamos a contribuir para o seu aprimoramento por meio da participação ativa e do aprendizado.

Os esforços de compensação de carbono da Zendesk contribuem para os ODS.



Todos os nossos projetos de compensação de carbono estão alinhados com os principais padrões de verificação endossados pela [International Carbon Reduction and Offset Alliance \(ICROA\)](#), como o Gold Standard.

Sabemos que a transparência é fundamental para a confiança das partes interessadas. É por isso que temos o compromisso de divulgar informações detalhadas sobre nossos projetos de crédito de carbono para prevenção e redução. Veja a lista mais recente de projetos de carbono [aqui](#).

Para reforçar a qualidade e a integridade geral de nossos projetos de conservação da natureza, começamos a trabalhar com a [Pachama](#) em 2023. Essa parceria se concentra no apoio a soluções climáticas baseadas na natureza, como a preservação de florestas ameaçadas de extinção. A Pachama utiliza dados de satélite e IA para estimar o carbono, observar o desmatamento e monitorar as florestas, aumentando a confiança no impacto de nossas compras.

Aceleração da remoção de carbono através de engenharia

A maioria dos modelos climáticos concorda que a humanidade deve remover o dióxido de carbono já emitido da atmosfera em cinco a 10 gigatoneladas por ano até 2050 (aproximadamente o equivalente às emissões anuais dos Estados Unidos) para evitar os piores impactos das mudanças climáticas. Embora as soluções baseadas na natureza tenham um papel significativo contra as mudanças climáticas, não basta depender apenas da natureza.

Temos o compromisso de acelerar a comercialização e a implantação de tecnologias de engenharia de remoção de carbono de 2023 a 2030, por isso estamos fazendo parcerias com as comunidades Frontier e Watershed. Como parte dessa iniciativa, assinamos contratos de compra com empresas de tecnologia promissoras, comprometendo-nos a comprar unidades de remoção de carbono (CDRs) a um preço predeterminado no momento da entrega.

Esperamos enviar fortes sinais de demanda, dobrar a curva de custos e contribuir para o aumento da escala dessas tecnologias essenciais.

Em 2023, assinamos acordos de compra com quatro empresas líderes: Charm Industrial, CarbonCapture, Heirloom e Lithos.

Remoção e armazenamento de carbono com biomassa (BiCRS): Charm Industrial

A Charm Industrial se concentra na remoção e no armazenamento de carbono com biomassa (BiCRS). Ela transforma biomassa vegetal residual não comestível, que naturalmente captura dióxido de carbono (CO₂) durante a fotossíntese, em bio-óleo. Esse bio-óleo é então injetado em poços regulamentados pela EPA, onde o bio-óleo penetra e se solidifica, armazenando permanentemente o carbono capturado.

"O suporte da Zendesk foi fundamental para que chegássemos ao ponto em que estamos hoje, como líder em remoção permanente de carbono. Seu investimento contínuo, mais recentemente por meio da parceria da Watershed com a Frontier, nos permite continuar a expandir as operações e aumentar nosso impacto climático."

Katie Holligan

Chefe de operações, Charm Industrial

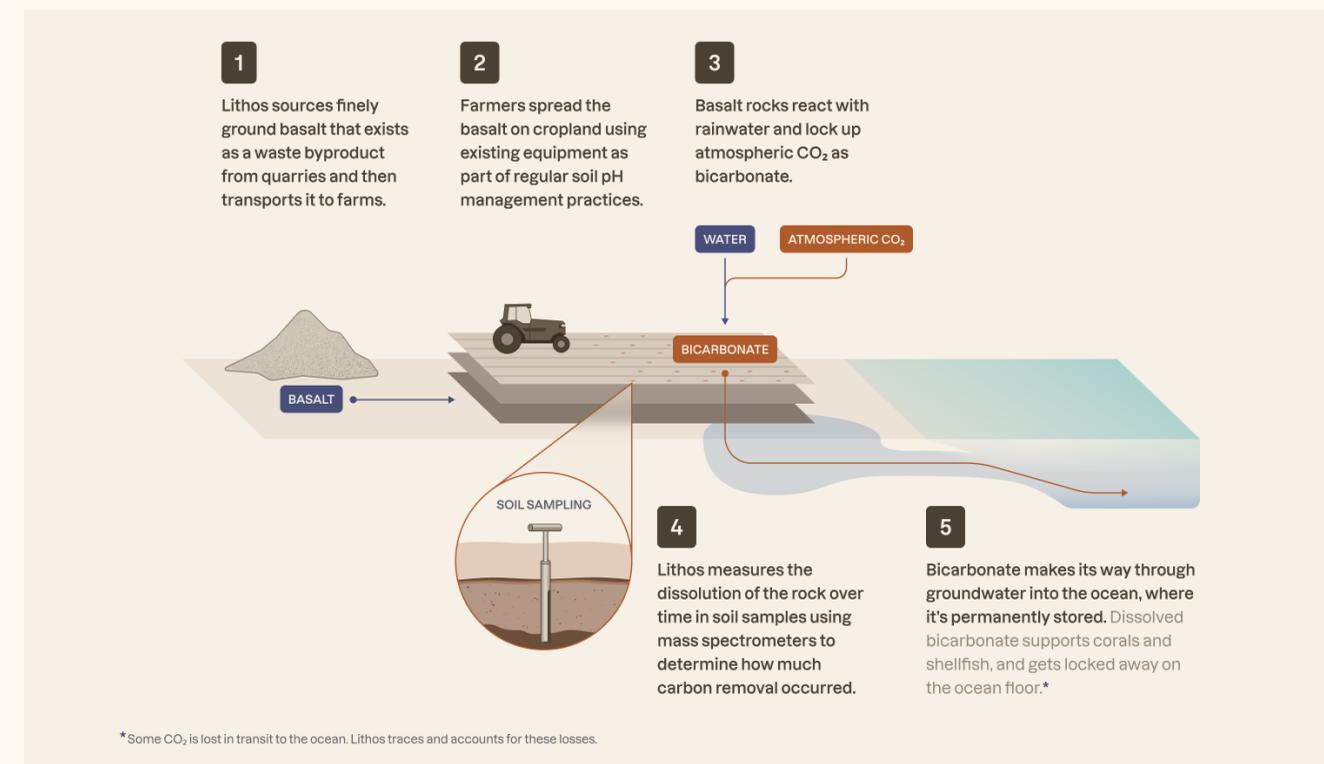
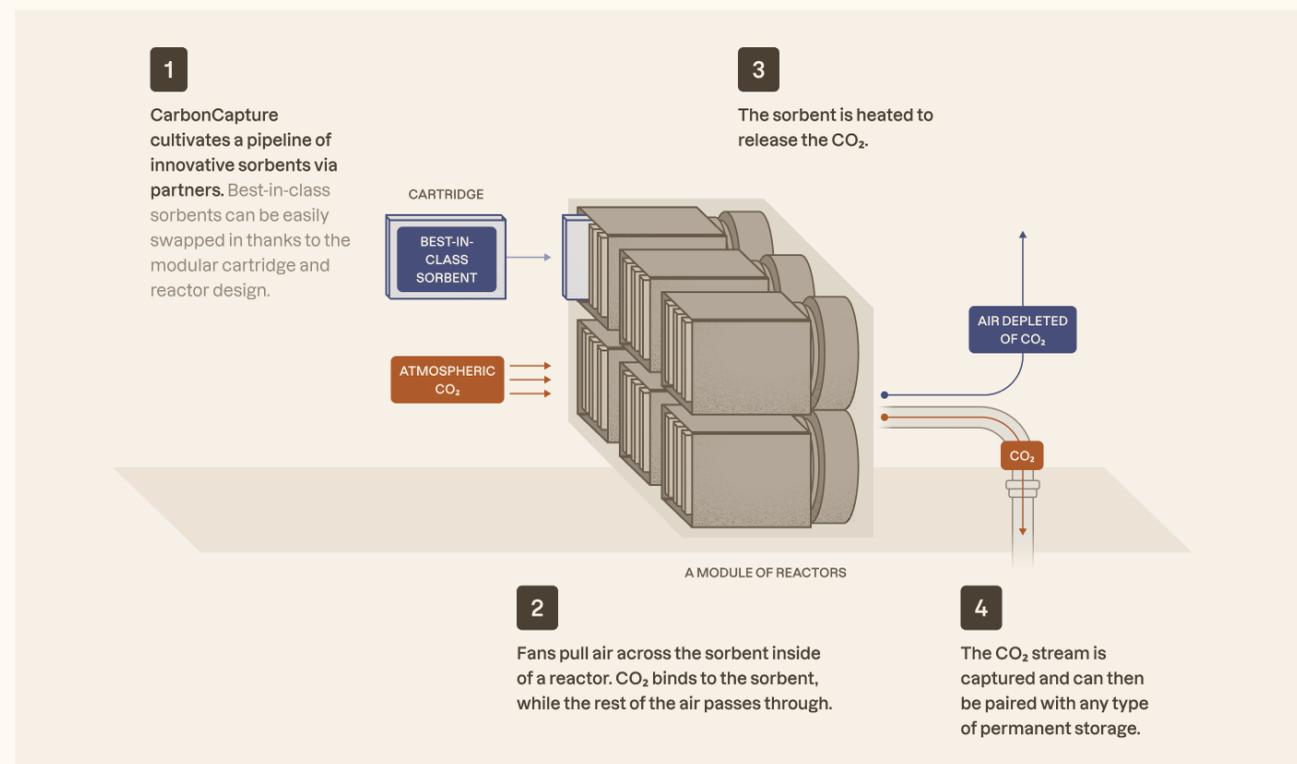
Captura direta de ar: **CarbonCapture** e **Heirloom**

A CarbonCapture e a Heirloom usam materiais especiais (adsorvente ou solvente) que atraem o CO₂ do ar circundante e, em seguida, armazenam o CO₂ capturado em segurança no subsolo ou o transformam em minerais para remoção permanente. Até 2030, temos o objetivo de remover coletivamente mais de 70 mil toneladas de CO₂ da atmosfera.

Intemperismo aprimorado: **Lithos**

A Lithos acelera a capacidade natural das rochas de absorver carbono espalhando basalto superfino esmagado em terras agrícolas e medindo a remoção empiricamente em um processo conhecido como "intemperismo aprimorado". Globalmente, os métodos de intemperismo aprimorado poderiam remover de duas a quatro gigatoneladas de carbono por ano até 2050, o que atenderia a 40% da necessidade prevista de remoção global de carbono.

A escala dessa remoção gerará grandes quantidades de dados de campo em diversos tipos de solo e condições climáticas. A Lithos está comprometida em compartilhar esses dados com cientistas e acadêmicos para acelerar a transparência, a colaboração científica e o desenvolvimento de modelos geoquímicos mais precisos.



Avaliação de riscos climáticos

No esforço para fazermos a transição para uma empresa de baixo carbono e contribuir para melhorar o estado do mundo, reconhecemos os riscos crescentes das mudanças climáticas para as empresas e seu impacto potencial em nosso sucesso de longo prazo. É por isso que, em 2023, realizamos uma avaliação de riscos climáticos para identificar riscos físicos e de transição relevantes, analisar as implicações financeiras em vários cenários climáticos e aprimorar nossas estratégias de mitigação e adaptação às mudanças climáticas.

Orientados pelas recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) e em colaboração com mais de 12 unidades funcionais internas, avaliamos 20 riscos físicos e de transição, além de 12 oportunidades relacionadas ao clima e à natureza. Nossa análise de riscos revelou que nenhum risco climático ou natural foi considerado

importante ou alto² para a Zendesk. Os principais riscos físicos e de transição identificados são perceptíveis, mas gerenciáveis, dada a natureza de nossa empresa baseada em nuvem, as atividades contínuas de resiliência dos negócios e as iniciativas de sustentabilidade.

No entanto, a ciência climática está evoluindo rapidamente, e sabemos que a crise climática representa um risco sistêmico para todas as empresas, incluindo a Zendesk. Há também grandes oportunidades a serem aproveitadas na transição global para uma economia de baixo carbono. Portanto, continuaremos monitorando as principais áreas de risco identificadas, incorporando-as aos processos de ERM (Enterprise Risk Management) e aprimorando estratégias de adaptação e mitigação do clima para garantir o sucesso contínuo da empresa.

Com a publicação de um Relatório de Riscos Climáticos alinhado às recomendações da TCFD e aos padrões do Conselho Internacional de Padrões de Sustentabilidade (ISSB), temos o compromisso de divulgar as formas como as mudanças climáticas podem afetar a empresa e nossas abordagens para mitigar e nos adaptarmos a riscos, capitalizar oportunidades e melhorar a resiliência.



²De acordo com a escala de classificação de risco do Enterprise Risk Management (ERM) da Zendesk

Nossa cultura e nossos valores

[Voltar ao índice](#)

Na Zendesk, também temos o compromisso de promover um ambiente mais inclusivo, equitativo e acolhedor para os funcionários, que possibilite o sucesso, apoie o bem-estar e fortaleça o senso de pertencimento. Queremos criar uma cultura em que os membros da equipe sejam incentivados a trazer seu autêntico "eu" para o trabalho. Para isso incorporamos nossos valores e princípios fundamentais, cuidamos do crescimento e desenvolvimento dos funcionários e nos dedicamos mais à diversidade, equidade, inclusão e pertencimento (DEI&B) na empresa e nas comunidades que atendemos.

Em 2023, aprofundamos nosso compromisso acrescentando o pilar de pertencimento à estratégia global de diversidade, equidade, inclusão e pertencimento (DEI&B). Pertencer

não é apenas um conceito; é a pedra angular de nossa abordagem para promover uma cultura no local de trabalho que prospera com diversidade, equidade e inclusão. No intrincado cenário global, reconhecemos que isso implica priorizar o bem-estar, a inclusão e o senso de pertencimento de cada pessoa na organização.

Fazendo parcerias internas para criar um ambiente mais inclusivo, procuramos promover mudanças sustentáveis com as seguintes ações:

- **Demonstrar liderança com propósito:** os líderes estabelecem um vínculo entre liderança inclusiva e princípios estratégicos de negócios para exemplificar o comportamento esperado na comunicação e na autorreflexão.

- **Liderar mudanças transformacionais:** implementar e oferecer programas de DEI&B e iniciativas e colaborar com líderes para gerenciar a implementação, monitorar os avanços e comemorar marcos significativos.
- **Desenvolver capacidade inclusiva e promover a mudança de comportamento:** criar programas que aumentam a conscientização sobre DEI&B em toda a organização e motivar funcionários para aplicar o conhecimento, adotando um comportamento inclusivo.

Priorizando um modelo de trabalho híbrido, com ambientes de trabalho remoto e presencial, pudemos aumentar a inclusão. Esse modelo também aumentou o engajamento dos funcionários, demonstrando a capacidade de nossos líderes de liderar com destreza, adaptando-se a cada ambiente de trabalho.

Além disso, a flexibilidade continua sendo um componente fundamental para atrair e reter nossos colegas. Embora reconheçamos as vantagens do trabalho remoto, também entendemos a importância de trabalharmos juntos. Ao nos reunirmos pessoalmente, estamos aprimorando conexões, permitindo a colaboração e fomentando o aprendizado.



"Temos orgulho dos avanços que alcançamos em 2023, e nosso compromisso inabalável com resultados equitativos e impactantes continuará no futuro. Nosso objetivo é garantir que pessoas de diversas origens não apenas prosperem na Zendesk, mas também ampliem nosso impacto em clientes e comunidades."

Anastasia Talton

Diretora de diversidade, equidade e pertencimento



Benefícios

A estratégia de benefícios da Zendesk coloca a saúde mental no contexto de nutrir a pessoa como um todo. Reconhecendo a interconexão da saúde mental com o bem-estar físico e outras facetas da vida de um funcionário, a empresa adota uma abordagem holística que abrange o seguinte:

- **Bem-estar físico:** movimento e mindfulness são incentivados por meio de parceiros de condicionamento físico e mental e aplicativos. Aulas de ioga, condicionamento físico e meditação também são oferecidos.
- **Bem-estar mental:** os funcionários têm acesso aos terapeutas na plataforma de saúde mental e no programa de assistência ao funcionário. O pessoal também pode usar um aplicativo de condicionamento mental para melhorar a resiliência e reduzir o estresse e ansiedade.

- **Bem-estar financeiro:** adicionalmente, os funcionários têm acesso a educação financeira e orientadores no programa de saúde mental, que ajuda a reduzir a ansiedade decorrente de problemas financeiros.
- **Bem-estar comunitário e social:** uma ampla variedade de programas dentro e fora do Total Rewards promove a harmonia entre a vida pessoal e profissional e fortalece a conexão social.

Cuidar de nossos funcionários e de suas famílias está enraizado em nossa filosofia de negócios, e é por isso que nos dedicamos a oferecer benefícios abrangentes de saúde e bem-estar. Os desafios dos últimos anos cobraram seu preço tanto físico quanto emocional. Em resposta, realizamos uma revisão completa dos benefícios para garantir uma oferta holística que atenda às diversas necessidades dos funcionários, independentemente de onde se encontrem em seus caminhos pessoais e profissionais. Veja alguns destaques dos benefícios inclusivos que oferecemos aos funcionários:

16 semanas ou mais de licença parental remunerada para pais com ou sem parto
Fundos para maternidade de substituição, adoção e formação de família
3 semanas de licença por perda de gravidez, inclusive para aborto e aborto espontâneo
10 dias de licença emergencial para eventos catastróficos, como desastres naturais
Acesso a recursos de saúde mental e coaching
Folgas remuneradas competitivas e sextas-feiras de recarga trimestrais
Apoio à assistência infantil via care.com (quando disponível)
Licença paga para militares/reservistas destacados

Aprendizado e desenvolvimento

Investimos no crescimento do pessoal à medida que ampliamos a organização. Dar acesso equitativo a experiências variadas, oportunidades de liderança e iniciativas educacionais aprimora nosso crescimento coletivo como pessoas e como comunidade. As pessoas escolhem a Zendesk não só pelo emprego, mas também pela oportunidade de avançar na carreira. Essa jornada começa quando se juntam à Zendesk e continua durante todo o tempo que passam aqui.

Aprimoramos a estrutura de gerenciamento de desempenho, priorizando o cultivo do crescimento e desenvolvimento dos funcionários. Essa estrutura está centrada na criação de uma cultura caracterizada por expectativas claras, feedback regular e construtivo que impulsiona o crescimento e o desenvolvimento contínuo dos funcionários para

que possam se destacar nas funções atuais e seguir aspirações futuras de carreira.

A pesquisa de engajamento dos funcionários deste ano indicou que as conversas sobre desenvolvimento entre gerente e funcionário foram mais frequentes. Orientados pelo feedback dos funcionários, estamos tomando medidas para simplificar o acesso e melhorar a qualidade das oportunidades de desenvolvimento de habilidades para todos os funcionários. Pensamos que é um requisito fundamental para promover uma cultura de pertencimento. É uma área de melhoria e um objetivo fundamental para nós em 2024.

Os líderes têm um papel fundamental na definição da experiência do funcionário, transformando em realidade as aspirações de crescimento e desenvolvimento. Nosso compromisso com comportamentos de liderança inclusiva promove a equidade em nossas práticas de talento e enriquece a diversidade da comunidade. Os comportamentos fundamentais dessas expectativas de liderança inclusiva incluem:

Inovar:

criar novas maneiras de tornar nossa visão real

Colaborar:

desenvolver a capacidade por meio de conexões

Operar:

demonstrar resultados hoje e preparar-se para o futuro

Inspirar:

motivar o desempenho por meio de um propósito

Defender:

colocar o cliente no centro de nossas soluções

Quando nossos líderes incorporam autenticamente essas expectativas, eles promovem a conexão e a colaboração em toda a organização, criando uma Zendesk mais eficiente e ousada.

Comunidades de funcionários

As comunidades de funcionários (CF) desempenham um papel fundamental na construção da cultura inclusiva. Elas amplificam as vozes de grupos sub-representados dentro e fora da Zendesk e oferecem espaços onde todos podem experimentar um senso de pertencimento, incentivo e capacitação. As comunidades de funcionários têm um impacto direto nos negócios e na cultura, com os seguintes focos de ação:

Carreira: criar futuros líderes e expandir as redes de talentos
Conexão: aumentar a conexão e o pertencimento
Comunidade: expandir o alcance no mercado e o impacto externo
Cultura: motivar o desempenho por meio do propósito
Defender: ampliar a equidade e a inclusão

Investir nos líderes das comunidades de funcionários

Em reconhecimento às contribuições das pessoas que lideram as comunidades de funcionários e ao importante papel que elas têm na empresa, a Zendesk fez uma parceria com a BetterUp. Com essa parceria, os líderes da Comunidade de Funcionários têm acesso a coaching de carreira em sessões individuais e a experiências digitais dinâmicas e personalizadas, pensadas para acelerar o desenvolvimento profissional contínuo e promover o crescimento pessoal e profissional.



Equidade e transparência salarial

Uma das principais prioridades da estratégia Total Rewards é garantir a equidade salarial, e estamos comprometidos com essa meta globalmente. Monitoramos regularmente e tratamos de forma proativa as disparidades estatísticas identificadas nas análises anuais de equidade salarial para garantir a igualdade de remuneração entre gêneros no mundo todo e entre raças/etnias nos Estados Unidos.

Estamos comprometidos em garantir que nossa diversificada força de trabalho seja recompensada equitativamente pelo trabalho com salários-base competitivos, bônus e programas de benefícios. Essas iniciativas de recompensa são criadas meticulosamente para reconhecer as valiosas contribuições dos funcionários na criação de valor e nos resultados comerciais.

Atualmente, apenas alguns estados e governos locais dos EUA exigem que os empregadores divulguem as faixas salariais e, em 2023, a Zendesk optou por estender essa prática à nossa força de trabalho global. Além disso, exibimos faixas salariais básicas para todos os anúncios de emprego nos EUA e pretendemos fazer o mesmo em todo o mundo.

Também terceirizamos uma análise anual de equidade salarial. Essa análise abrangente inclui a remuneração direta total, o salário base, os bônus e os incentivos de longo prazo, examinando as diferenças por local, função, país e nível de cargo para que a avaliação seja exaustiva. O estudo nos ajuda a avaliar imparcialmente as estratégias de remuneração, abordar quaisquer discrepâncias e evitar possíveis desequilíbrios durante os processos de promoção e recompensa. Acreditamos que essa abordagem rigorosa é a melhor maneira de manter e verificar a equidade salarial.

Nosso compromisso inabalável com a transparência nas práticas de pagamento é fundamental para promover a confiança dos funcionários. Essa transparência não apenas confirma nossos valores, mas também reforça nossa dedicação em criar um local de trabalho que seja genuinamente inclusivo e equitativo.



Representatividade

Em 2023, o aumento da diversidade da força de trabalho continuou sendo uma das principais prioridades. Apesar dos desafios comuns a muitas empresas do setor de tecnologia, estamos orgulhosos dos avanços substanciais que fizemos para atingir nossas metas. Além de priorizar a diversidade de talentos, dedicamos esforços para cultivar talentos sub-representados. Entre as iniciativas dignas de nota estão as colaborações com a BetterUp e o Executive Leadership Council. A seguir, descrevemos nossas conquistas no avanço da representatividade em 2023:

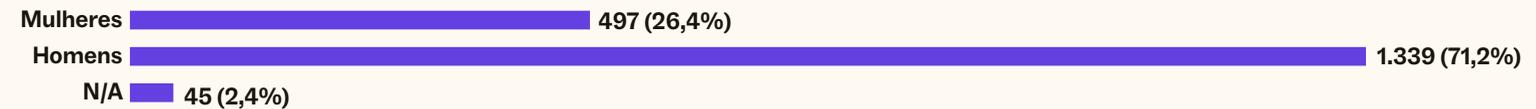
Gênero em geral



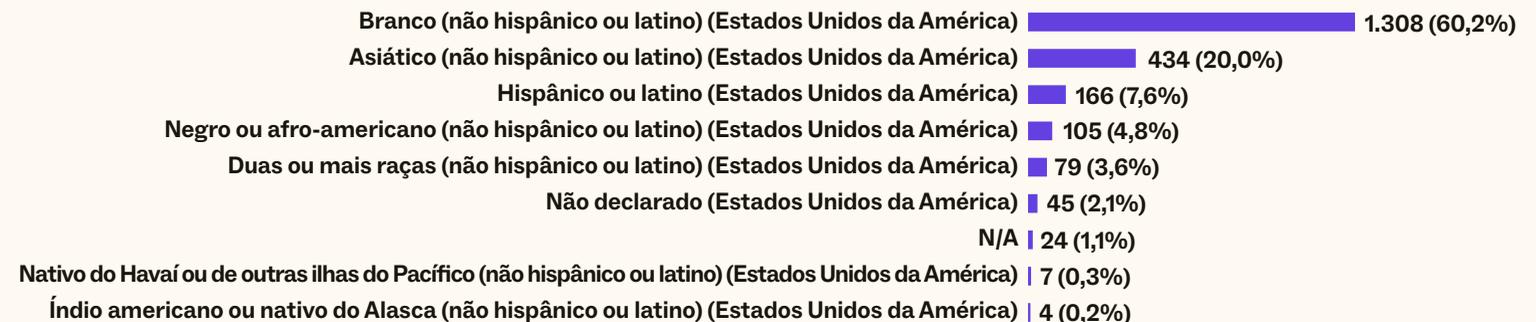
Funções de liderança por gênero (diretoria ou superior)



Funções tecnológicas por gênero



Raça/Etnia (somente EUA)



Parcerias externas

A Zendesk oferece suporte a organizações que lideram iniciativas inovadoras e inspiradoras no campo da diversidade, equidade e inclusão. O investimento visa ampliar nossa influência e reforçar a eficácia dessas organizações. Temos orgulho dessas parcerias para promover uma cultura mais inclusiva para os funcionários e para as comunidades que atendemos.

Em nosso compromisso de criar um impacto global positivo, reconhecemos o poder da colaboração e a força que reside na criação de parcerias externas significativas. Ao unirmos forças com organizações, comunidades e entidades alinhadas com nossos valores, queremos ampliar esforços, promover a inovação e contribuir para mudanças positivas em escala global.

Parcerias externas em 2023	
BetterUp	
Latinas in /Tech	
Power ^{TO} Fly™	
OUT IN TECH	
	THE EXECUTIVE LEADERSHIP COUNCIL <i>The Power of Inclusive Leadership</i>



Acessibilidade

Queremos que as pessoas que usam tecnologia assistiva tenham uma experiência bem-sucedida e positiva ao acessar o Zendesk. O setor de atendimento ao cliente emprega milhões de pessoas, portanto, nossa tecnologia deve ser acessível. Se as pessoas não puderem utilizar nossa tecnologia, elas poderão perder oportunidades de trabalho. E como fornecedor de software de atendimento ao cliente para outras empresas, temos a responsabilidade de garantir que os clientes dessas empresas possam obter ajuda, independentemente da forma de acesso ou de vivenciar o mundo.

O objetivo da nossa organização de desenvolvimento de produtos não é apenas atender ao padrão do setor, WCAG 2.1AA, mas superá-lo sempre que possível.

Em 2023, a acessibilidade continuou a ser uma prioridade máxima:

- Com esforço para fornecer produtos acessíveis, podemos promover a inclusão em grande escala de pessoas com deficiência em todo o ecossistema de produtos para nossos clientes e para os clientes dos nossos clientes.
- Estamos constantemente aprimorando a qualidade das interações com usuários finais, administradores e agentes. Nossas equipes são responsáveis por aderir às práticas recomendadas em todo o ciclo do produto, desde o projeto inicial até a fase final de testes.
- Para identificar e abordar possíveis barreiras, realizamos auditorias terceirizadas, revisamos o feedback dos clientes, pesquisas de usuários, testes internos manuais e automatizados, e o uso interno dos produtos usando tecnologia assistiva.



Apêndice de dados

[Voltar ao índice](#)

Empresa	Ano fiscal 2023	Estrutura
Nome da organização	Zendesk, Inc.	GRI 102-1
Produtos e serviços	Produtos e serviços	GRI 102-2
Localização da sede	San Francisco	GRI 102-3
Declaração do CEO	Página 4	GRI 102-14
Período do relatório	1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023	GRI 102-50
Ciclo do relatório	Anual	GRI 102-52

Social	Ano fiscal 2023	Estrutura
Doações para caridade (Fundação Zendesk)	Mais de US\$ 2 milhões	Princípios 1, 2, 4, 8 e 10 do UNGC
Programas para reciclar as habilidades dos funcionários	Página 38	GRI 404-2
Engajamento dos funcionários ²	Taxa de resposta = 88% ³ 72/100	TC-SI-330a.2
Felizes de trabalhar na Zendesk ⁴	71/100	
Recomendam a Zendesk como ótimo lugar para trabalhar ⁵	72/100	
Política de direitos humanos	Política de direitos humanos da Zendesk	GRI 302-1
Código de Conduta do fornecedor	Código de Conduta do Fornecedor	GRI 404-2
Diversidade de fornecedores	Código de Conduta do Fornecedor	
Política de Uso Aceitável	Política de Conduta e Conteúdo do Usuário	GRI 102-1

¹ Os números aqui refletem apenas funcionários regulares e excluem funcionários e estagiários a prazo fixo.

² Duas perguntas que compõem o resultado do engajamento dos funcionários: (1) Qual é o seu grau de felicidade trabalhando na Zendesk? (2) Eu recomendaria a Zendesk como ótimo lugar para trabalhar.

³ Os dados de 2023 refletem os resultados da pesquisa de novembro de 2023.

⁴ O cálculo representa o número de funcionários que responderam 4 ou 5 em uma escala de 5 pontos em que 1 = Nem um pouco satisfeito e 5 = Completamente satisfeito. Os dados de 2023 refletem os resultados da pesquisa de novembro de 2023.

⁵ O cálculo representa o número de funcionários que responderam 4 ou 5 em uma escala de 5 pontos em que 1 = Discordo totalmente e 5 = Concordo totalmente. Os dados de 2023 refletem os resultados da pesquisa de novembro de 2023.

Diversidade	Ano fiscal 2023	Estrutura
Avaliação de igualdade salarial	Sim	GRI 405-2
Representação de gênero⁶	Página 41	
Cargos técnicos globais ⁷ Mulheres Homens	26,4% 71,2%	TC-SI-330a.3
Liderança global (Diretoria ou superior) Mulheres Homens	44% 55,5%	
Toda a empresa Mulheres Homens	39,2% 59,1%	

Diversidade	Ano fiscal 2023	Estrutura
Representação por etnia⁸		GRI 405-2 TC-SI-330a.3
Branca	60,2%	
Asiática	20,0%	
Hispanica ou latina	7,6%	
Negra ou afro-americana	4,8%	
Nativa do Havai ou de outras ilhas do Pacífico	0,3%	
Duas ou mais raças	3,6%	
Indígena americana ou nativa do Alasca	0,2%	
Recusaram-se a declarar	2,1%	
Não especificaram	1,1%	

⁶ Observe que os dados não apresentados e as recusas a declarar não são considerados aqui. A Zendesk reconhece que a identidade de gênero não é binária e está trabalhando ativamente para refletir de forma mais inclusiva todo o espectro da identidade de gênero.

⁷ A Zendesk classifica os funcionários “técnicos” por função. As funções técnicas são aquelas que dependem muito de conhecimento e habilidades em áreas como engenharia e matemática para apoiar os negócios.

⁸ Os dados de etnia registrados são apenas de funcionários baseados nos Estados Unidos.

Governança	Ano fiscal 2023	Estrutura
Estrutura de governança	<u>Equipe da gerência</u>	GRI 102-1
Órgão de governo mais alto que gerencia questões de ESG	O Conselho de Administração supervisiona o Comitê ESG	GRI 102-29
Política de cookies da Zendesk	<u>Política de cookies no produto da Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Política de privacidade de dados	<u>Privacidade e Proteção de Dados da Zendesk</u>	TC-SI-220a.1
Código de Conduta	<u>Código de Conduta</u>	GRI 102-1

Métricas ambientais ⁹	Ano fiscal 2023	Estrutura
Estratégia e gestão		
Política ambiental	<u>Política ambiental da Zendesk</u>	Princípio 7 do UNGC
Meta de energia 100% renovável definida	Sim	GRI 302-4 Princípios 8 e 9 do UNGC
Discussão sobre a integração de considerações ambientais no planejamento estratégico das necessidades do data center	Consulte a seção " <i>Redução das emissões de produtos por meio de parceria, otimização e eficiência</i> " deste relatório	TC-SI-130a.3 Princípio 8 do UNGC
Iniciativas de redução de emissões	Consulte a seção " <i>Redução das emissões</i> " deste relatório	GRI 305-5 Princípio 8 do UNGC
Relação com a cadeia de fornecimento em questões relacionadas ao clima	Sim	GRI 308-1 Princípio 8 do UNGC

⁹ Os relatórios ambientais voluntários da Zendesk são informados pelos sistemas de referência abaixo:

- Padrão de contabilidade sustentável do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para o setor de tecnologia e comunicações, indústria de software e serviços de TI
- Padrões da Global Reporting Initiative (GRI)
- Os Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas (UNGC)

Compromissos ambientais e progresso		
100% energia renovável	Alcançada	GRI 302-4
Produto neutro em carbono	Alcançada	
Emissões baseadas no mercado do Escopo 1 + 2 (MTCO2e)	243	GRI 305-1, 305-2
Percentual de compensação	100%	GRI 305-1, 305-2
Emissões residuais de Escopo 3 da cadeia de valor do produto (MTCO2e)	14.978	GRI 305-3
Percentual de compensação	100%	GRI 305-3
Viagens neutras em carbono	Alcançada	GRI 305-3
Emissões residuais de Escopo 3 de viagens de negócios e deslocamentos (MTCO2e)	18.936	GRI 305-3
Percentual de compensação	100%	GRI 305-3
Meta baseada na ciência	Aprovado pelo SBTi	Princípio 8
Compra de remoção de carbono	No caminho certo	Princípio 8

Emissões de gases de efeito estufa		
Emissões por Escopo (MTCO2e)		
Emissões de Escopo 1	243	GRI 305-1
Emissões de Escopo 2 (baseadas na localização)	1.211	GRI 305-2
Emissões de Escopo 2 (baseadas no mercado)	0	GRI 305-2
Emissões de Escopo 3	60.287	GRI 305-3
Emissões de Escopo 3 por categoria (MTCO2e)		
Bens e serviços comprados	38.529	GRI 305-3
Bens de capital	2.473	GRI 305-3
Atividades relacionadas com energia e combustível	288	GRI 305-3
Resíduos gerados nas operações	21	GRI 305-3
Viagens de negócios	15.706	GRI 305-3

Emissões de gases de efeito estufa (cont.)		
Deslocamento de funcionários	3.230	GRI 305-3
Emissões de transporte diário de ida e volta	193	GRI 305-3
Emissões do trabalho em casa (deslocamento virtual)	3.037	GRI 305-3
Ativos upstream arrendados	39	GRI 305-3

Energia		
Progresso de energia 100% renovável	100%	GRI 302-4
Consumo total de eletricidade (MWh)	3.103	GRI 302-1
Consumo de eletricidade coberto por programas de energia verde (MWh)	2.057	GRI 302-1
Consumo de eletricidade coberto por EACs (MWh) de alta qualidade	1.046	GRI 302-1
Consumo total de energia (MWh)	4.109	GRI 302-1

Consumo de eletricidade e energia por cidade			
Cidade	Uso de eletricidade (MWh)	Outro uso de energia (MWh)	Estrutura
Por cidade			GRI 305-2
San Francisco	966	302	
Dublin	722	471	
Manila	379		
Cracóvia	253		
Melbourne	152	47	
Singapura	151		
Madison	150	131	
Montreal	143	16	
Londres	66		

Consumo de eletricidade e energia por cidade (cont.)			
Cidade	Uso de eletricidade (MWh)	Outro uso de energia (MWh)	Estrutura
Por cidade			GRI 305-2
Tóquio	40	16	
Novi Sad	28		
Copenhague	24		
Montpellier	20	23	
Lisboa	9		

zendesk